



## Uitgangspunten transparante aanbiedingen telecomaanbieders

### Inleiding

Dit document bevat de uitgangspunten die de Autoriteit Consument en Markt (ACM) hanteert voor transparante aanbiedingen van aanbieders van telecomdiensten (hierna: telecomaanbieders) op hun websites. Het gaat dan om aanbiedingen van *sim only* abonnementen en abonnementen voor telecomdiensten inclusief een mobiele telefoon (hierna tezamen: aanbiedingen). De ACM vindt dat sprake is van transparante aanbiedingen als consumenten een geïnformeerde keuze kunnen maken om al dan niet in te gaan op een bepaalde aanbieding.

Bij het opstellen van deze uitgangspunten heeft de ACM rekening gehouden met sectorspecifieke omstandigheden. Dit betreft onder meer de diversiteit en complexiteit van de in de sector aangeboden telecomdiensten, zeker wanneer diensten ook nog in combinatie met een toestel worden aangeboden. En het betreft de grote verscheidenheid aan wettelijke normen die van toepassing zijn. Bij de uitvoering heeft de ACM de belangen van consumenten en telecomaanbieders in acht genomen. Daarom ziet de ACM deze uitgangspunten als een handreiking aan telecomaanbieders op basis waarvan zij zelf structureel kunnen beoordelen of hun aanbiedingen aan deze uitgangspunten voldoen. Die verantwoordelijkheid ligt dus expliciet bij de telecomaanbieders. De ACM houdt toezicht op de naleving van deze uitgangspunten in de praktijk en kan, indien nodig, handhavend optreden.

### Wettelijk kader

De uitgangspunten in dit document vloeien voort uit specifieke wettelijke bepalingen, onder meer die over oneerlijke handelspraktijken. De ACM licht juist deze bepalingen eruit, omdat zij de naleving daarvan voor consumenten van groot belang acht en omdat naleving in de praktijk nog wel eens te wensen overlaat. Dit laat echter onverlet dat telecomaanbieders ook gehouden zijn aan andere wettelijke bepalingen, zoals die over compensatieregelingen wanneer de gecontracteerde service niet wordt behaald en garantie van mobiele telefoons. Het betreft aldus een niet-limitatief overzicht van informatieverplichtingen waaraan telecomaanbieders moeten voldoen.

In dit document maakt de ACM - daar waar dit relevant is - concreet hoe zij de wettelijke vereisten vertaalt naar de verschillende webpagina's van een telecomaanbieder, die gezamenlijk de aanbieding omvatten. Het gaat hierbij in ieder geval om de bepalingen over:

- Informatieverplichtingen van een dienst van de informatiemaatschappij en duidelijke en ondubbelzinnige prijsaanduiding: artikel 3:15d, lid 1 en 2. Burgerlijk Wetboek (hierna: BW);
- Misleidende informatie: artikel 6:193c, lid 1, BW;
- Misleidende omissie: artikel 6:193d, lid 2, BW;
- Uitnodiging tot aankoop en voornaamste kenmerken, prijs en herroepingsrecht: artikel 6:193e, sub a, c en e BW;
- Informatie van een openbare telefoondienst: artikel 3.2 van Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;
- Informatie bij overeenkomsten op afstand: artikel 6:230m, 6:230o en 6:230s BW.

### Begrippenlijst

De ACM gebruikt in haar uitgangspunten bepaalde begrippen, waarvan de definitie als volgt is:

- *Uitnodiging tot aankoop (hierna: UTA)*: er is sprake van een UTA zodra op een webpagina een prijs én informatie (of afbeelding) staat over hetgeen de telecomaanbieder daadwerkelijk aanbiedt. De UTA kan meerdere webpagina's omvatten. Indien een telecomaanbieder gebruik maakt van een overzichtspagina waarop meerdere aanbiedingen van abonnementen (al dan

niet in combinatie met een toestel) met bijbehorende prijzen staan, dan is die pagina de eerste webpagina van de UTA. De UTA is reeds geëindigd op het moment waarop de daadwerkelijke aankoop aanvangt, bijvoorbeeld omdat de consument bij de digitale winkelmand terecht komt of omdat hij moet inloggen om de bestelling te kunnen doen. De laatste webpagina daaraan voorafgaand is dan de laatste webpagina van de UTA.

- Op *duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken van informatie*: de informatie die de telecomaandbieder aan de consument verstrekt vóórdat deze aan een overeenkomst op afstand gebonden is, moet op duidelijke en op begrijpelijke wijze worden verstrekt. Dat wil volgens de ACM zeggen dat de aanbieder de informatie actief dient te verstrekken en de consument niet zelf naar de informatie op zoek hoeft te gaan. Hierbij is de plaats van de website waar de handelaar de informatie verstrekt van belang.<sup>1</sup>
- *In het oog springen*: de informatie die voor consumenten essentieel is om een geïnformeerde keuze te maken, moet in het oog springen: de informatie mag dus niet te missen zijn. Deze informatie mag onder een *deeplink* of *mouseover* worden opgenomen, mits aan drie voorwaarden is voldaan: (1) de *deeplink* of *mouseover* staat direct daar waar de informatie betrekking op heeft (plaats op webpagina), (2) de informatie in de *deeplink* of *mouseover* bevat daadwerkelijk de informatie die de consument daar verwacht (inhoud van informatie in combinatie met de plaats op de webpagina en/of de titel van de *deeplink*) en (3) de informatie is concreet en begrijpelijk (bijvoorbeeld de soort en de hoogte van de kosten bij eenmalige kosten). Voor de volledigheid: indien bepaalde informatie alleen in de FAQ staat én de link(s) naar deze FAQ staat niet direct bij de plaats waarover de informatie gaat, dan is dus niet voldaan aan deze definitie.

## De uitgangspunten

### 1. De consument moet direct weten hoe duur de aanbieding is

De prijs zoals weergegeven in de aanbieding is de prijs waarvoor iedere consument het aangeboden abonnement - eventueel in combinatie met een toestel - kan aanschaffen. Bij *iedere* maandprijs-vermelding op *iedere* webpagina van de *uitnodiging tot aankoop* is direct zichtbaar:

- a. Wat de totale maandelijkse kosten voor het abonnement en - als daarvan sprake is – het toestel zijn,<sup>2</sup> en;
- b. Of er onvermijdbare eenmalige kosten met betrekking tot het abonnement en/of het toestel in rekening worden gebracht (zoals aansluitkosten en een eenmalige bijbetaling voor het toestel). Vanwege de geringe omvang geldt dit niet voor de eenmalige kosten ter verificatie van het IBAN-nummer van de consument.

Voor de volledigheid: hierbij geldt ook dat eventuele kortingsopties niet standaard mogen zijn aangevinkt. Een actieve handeling van de consument is hierbij vereist.

Daarbij wordt ook, op een zodanige wijze dat deze *in het oog springt*, de volgende prijsinformatie verstrekt:

- c. De maandelijkse abonnementskosten gedurende de contractperiode;
- d. Indien sprake is van koop op afbetaling van een toestel: de maandelijkse kosten voor het toestel gedurende de contractperiode;
- e. Indien onvermijdbare eenmalige kosten met betrekking tot het abonnement en/of het toestel in rekening worden gebracht: de soort eenmalige kosten en de hoogte daarvan.

---

<sup>1</sup> Besluiten van de Autoriteit Consument en Markt van 28 september 2016 met zaaknummer 16.0132.32, 16.0133.32, 16.0134.32, 16.0135.32 en 16.0136.32.

<sup>2</sup> Indien sprake is van onvermijdbare kosten in dezelfde eenheid, dan dienen deze te worden opgenomen in de totaalprijs.

## 2. De consument moet direct weten welke inhoud (dienst/product) de aanbieder heeft

Bij *iedere* maandprijis-vermelding op *iedere* webpagina van de *uitnodiging tot aankoop* is direct zichtbaar:

- a. Wat de contractperiode van het abonnement is;
- b. Wat er bij het aanbod is inbegrepen, oftewel waaruit het abonnement bestaat:
  - i. aantal belminuten;
  - ii. aantal sms;
  - iii. data;
    1. aantal MB;
    2. type netwerk (3G-, 4G- en in de toekomst 5G, etc.)

Voor de volledigheid: indien meerdere aanbiedingen op dezelfde webpagina dezelfde inhoudskenmerken hebben (bijvoorbeeld allemaal 4G of allemaal een contractperiode van twee jaar), dan kan de aanbieder volstaan met het één keer benoemen van deze kenmerken. Dit hoeft dan dus niet bij elke aanbieder afzonderlijk. De aanbieder gebruikt in een aanbieder alleen woorden als 'onbeperkt' of 'ongelimiteerd' als de dienst ook daadwerkelijk als zodanig is af te nemen. Dat wil zeggen: zonder dat daaraan beperkingen worden gesteld. Indien de bundel in Nederland onbeperkt kan worden gebruikt, maar aan het gebruik buiten Nederland, maar binnen de EU, beperkingen worden gesteld, dan dient dit duidelijk te zijn.

- c. Indien sprake is van een abonnement in combinatie met een toestel: het merk en het type toestel.

## 3. De consument moet ergens aanvullende informatie over de aanbieder krijgen

Ergens in de *uitnodiging tot aankoop* wordt, op een zodanige wijze dat deze *in het oog springt*, de volgende informatie verstrekt:

- a. Indien van toepassing: de tariefeenheid (tarief per seconde/minuut, sms en KB/MB), de gehanteerde afronding en minimumtarieven voor bellen/datagebruik (starttarief);
- b. Tarieven voor bellen, sms en data buiten de bundel: zowel tarieven die gelden zodra de bundel op is als tarieven voor diensten die geen onderdeel van de bundel zijn (bijv. bellen naar bepaalde telefoonnummers, eventuele (tarief)opslag voor roaming binnen de EU of gebruik van het abonnement buiten de EU);
- c. Indien sprake is van een abonnement in combinatie met een toestel: de totale kosten voor het toestel gedurende de contractperiode;
- d. De download- en uploadsnelheid en dekking behorende bij het type netwerk (als bedoeld onder 2, onder b, onder iii, onder 2), inclusief een toelichting op de geadverteerde download- en uploadsnelheid, aangezien de daadwerkelijk beschikbare snelheid hiervan kan afwijken omdat deze wordt bepaald door onder meer de dekking van het netwerk en de drukte op het netwerk.

## 4. De consument moet ergens informatie over zijn herroepingsrecht krijgen

Ergens in de *uitnodiging tot aankoop* wordt, op een zodanige wijze dat de informatie *in het oog springt*, vermeld dat de consument het recht heeft op herroeping van de overeenkomst die hij voornemens is te gaan sluiten.

## 5. De consument moet snel en effectief contact met de aanbieder kunnen hebben

Op de website verstrekt de aanbieder gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met de aanbieder mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronische postadres (e-mailadres). Als er sprake is van een elektronisch contactformulier met dezelfde functionaliteit van een e-mailadres, dan zal de ACM niet handhavend optreden. De belangrijkste functionaliteiten die een dergelijk contactformulier moet hebben, zijn dat het contactformulier geen verplichte velden bevat, dat geen of minimale beperkingen gelden ten

aanzien van de hoeveelheid tekst die kan worden opgenomen, dat de consument bijlagen kan uploaden en dat het formulier de vermelding bevat dat de consument direct per e-mail een kopie van het ingestuurde contactformulier zal ontvangen. De kopie van het formulier die de consument ontvangt, moet afkomstig zijn van een e-mailadres waarop de consument per email kan reageren. Bovendien moet deze kopie de verzenddatum- en tijdstip van het insturen van het contactformulier bevatten.

**6. De consument moet bepaalde informatie duidelijk en begrijpelijk kunnen vinden**

*Op duidelijke en begrijpelijke wijze en vóórdát de consument is gebonden aan een overeenkomst op afstand, wordt onder andere informatie verstrekt over:*

- a. Informatie over de voorwaarden voor opzeggen, inclusief de kosten voor tussentijds opzeggen;
- b. Informatie over de automatische verlenging na afloop van de contractduur;
- c. Het recht van ontbinding van de overeenkomst (voor zowel sim only abonnementen als abonnementen in combinatie met een toestel), dat onder andere bestaat uit:
  - i. De termijn voor de uitoefening van het recht van ontbinding (de consument kan de overeenkomst ontbinden gedurende een termijn van 14 dagen, en vervolgens kan de consument tot 14 dagen na het uitbrengen van de verklaring tot ontbinding van de overeenkomst, de door hem ontvangen zaken terugzenden naar de handelaar) en wanneer deze termijn aanvangt;
  - ii. Voor zover van toepassing, het feit dat de consument in geval van uitoefening van het recht van ontbinding de kosten van het terugzenden van de zaken zal moeten dragen.
  - iii. Het feit dat alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten, binnen 14 dagen na ontvangst van de verklaring tot ontbinding worden vergoed;
  - iv. Het feit dat indien de consument uitdrukkelijk heeft verzocht om levering van de dienst gedurende de ontbindingstermijn, de consument de handelaar diens redelijke kosten vergoedt.

Voor de volledigheid: eventuele kosten die de consument maakt tijdens de ontbindingstermijn kunnen hem enkel in rekening worden gebracht wanneer de consument uitdrukkelijk heeft verzocht om levering gedurende de ontbindingstermijn. De consument moet hiervoor dus vooraf zelf actie ondernemen.